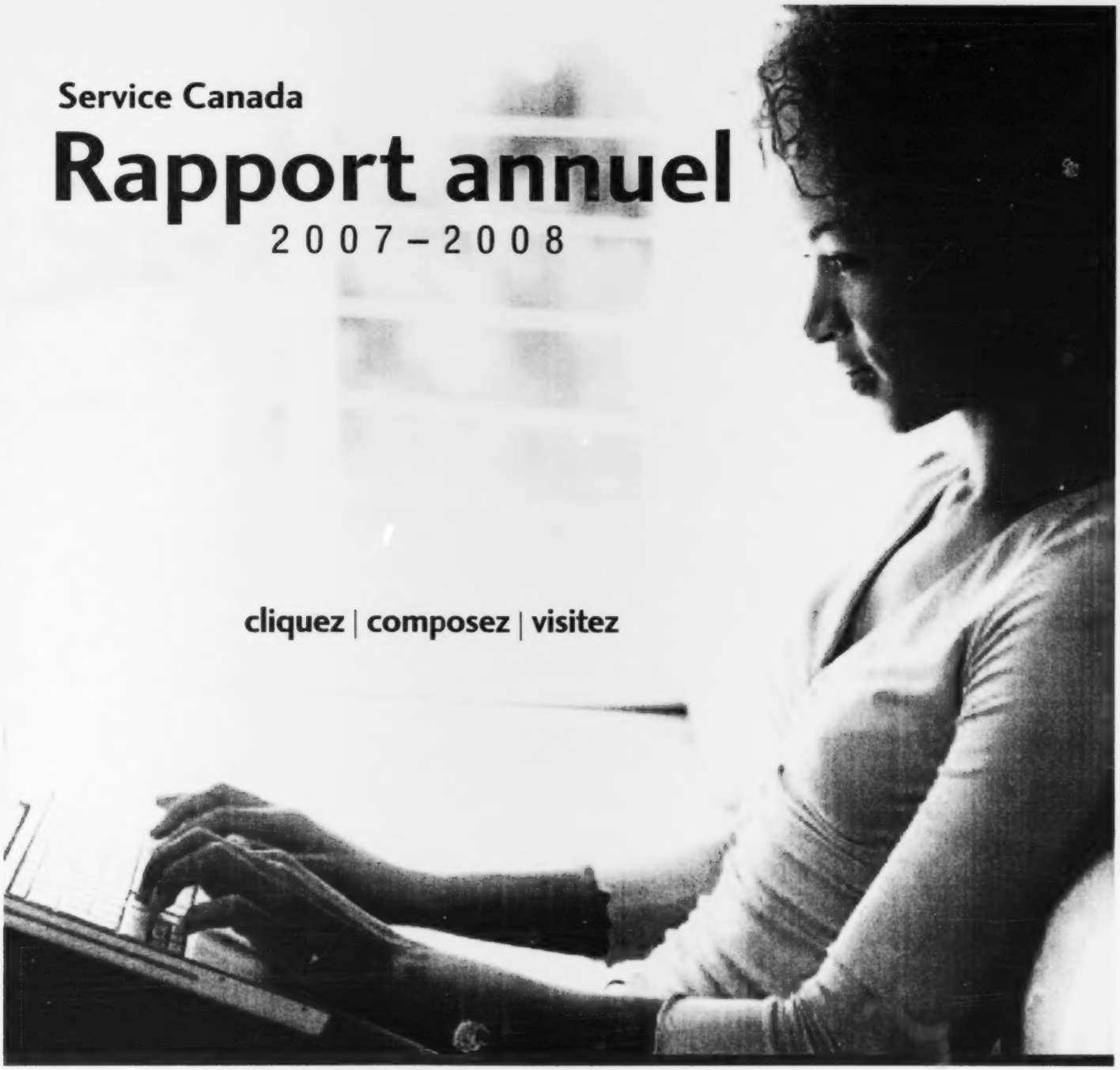
Service Canada

Rapport annuel

2007–2008



cliquez | composez | visitez

1 800 O-Canada (1-800-622-6232) servicecanada.gc.ca

Service Canada

Ce document est également offert en médias substituts sur demande. Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) pour en obtenir un exemplaire. Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) peuvent composer sans frais le 1-800-926-9105.

Publication produite par Service Canada
Novembre 2009

Version électronique : www.servicecanada.gc.ca

The English version of this publication is entitled
Service Canada Annual Report 2007-2008 (SC-230-11-09E)

Dans le texte, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2009

SC-230-11-09F
SG1-2008F-PDF
978-0-662-07706-0

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le *Rapport annuel* de Service Canada pour l'exercice 2007-2008, le troisième à ce jour. Nous présentons dans les pages qui suivent les mesures prises par notre organisation pour atteindre son principal objectif : réunir les services en un seul point et en faciliter l'accès.

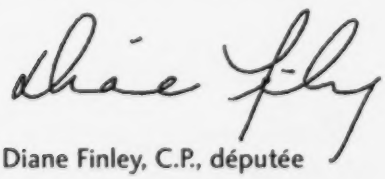
Nous y expliquons également ce que nous avons fait pour mieux nous faire connaître et être plus présents dans les régions et les collectivités, pour simplifier la manière dont nous offrons nos principaux services, pour renforcer la protection des renseignements personnels des citoyens et nos partenariats et pour élargir la gamme de services que nous offrons. Le *Rapport annuel* illustre enfin toute la place que prennent la transparence et la responsabilisation dans nos activités et met en lumière les multiples moyens que nous prenons pour gérer adéquatement les deniers publics.

Après trois ans d'existence, Service Canada a fait beaucoup de chemin et peut maintenant se targuer d'offrir aux Canadiens des services qui leur sont véritablement utiles et dont ils peuvent se prévaloir aisément. En effet, qu'ils décident de consulter notre site Web, de nous appeler ou de venir nous voir, les Canadiens savent qu'ils pourront trouver l'information dont ils ont besoin sur les prestations et les services du gouvernement du Canada et qu'ils pourront compter sur nous pour obtenir rapidement réponse à leurs questions. Nous avons continué de simplifier le fonctionnement de nos centres d'appels et de nos services en ligne, en plus d'informatiser d'autres services. Nos partenariats sont plus solides que jamais, et nous répondons de mieux en mieux aux besoins des collectivités.

Évidemment, il nous reste encore beaucoup de chemin à parcourir. Dans les années à venir, nous améliorerons les services les plus en demande et nous continuerons d'élargir la portée des nouvelles approches et des projets pilotes les plus prometteurs. Nous renforcerons également nos partenariats de manière à offrir de meilleurs services, et nous continuerons de former nos employés et de favoriser leur cheminement professionnel.

Depuis que je suis avec l'organisation, j'ai pu constater que les employés de Service Canada ont à coeur d'offrir les meilleurs services possible aux Canadiens.

La ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences,



Diane Finley, C.P., députée

Table des matières

Résumé **1**

Introduction : Un engagement à honorer **3**

Chapitre 1 : Les Canadiens d'abord **7**

Chapitre 2 : Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations **20**

Chapitre 3 : Les partenariats au service des Canadiens **25**

Chapitre 4 : Des résultats et des rapports pour en rendre compte **30**

Chapitre 5 : L'excellence du service élevée au rang de culture **32**

Regard sur l'avenir **37**

Annexes

Annexe 1 : Portrait financier de Service Canada – exercice 2007-2008 ..... **38**

Annexe 2 : Liste des services offerts par Service Canada **39**

Annexe 3 : Protocole de service de Service Canada **41**

Annexe 4 : Fiche de rendement de Service Canada 2007-2008 ..... **42**

Annexe 5 : Dites-nous ce que vous en pensez! **45**

Résumé

Service Canada a le plaisir de présenter son *Rapport annuel* pour l'année se terminant le 31 mars 2008. Dans les pages qui suivent, nous ferons le point sur les progrès accomplis au cours de notre troisième année d'existence, soit entre les mois d'avril 2007 et de mars 2008. On y verra qu'un nombre sans cesse croissant de Canadiens n'hésitent pas à consulter notre site Web, à composer le 1 800 O-Canada ou à visiter l'un de nos points de services et savent qu'ils peuvent compter sur nous pour leur offrir accès à un plus grand nombre de services et de prestations du gouvernement. Tout au long de l'année, nous nous sommes employés à mieux servir les Canadiens, tout en leur rendant compte de nos activités, et pour ce faire, nos efforts se sont articulés autour de 5 grands secteurs.

Le citoyen au cœur de nos activités

Le chapitre 1 porte sur les nouveaux services que nous offrons et sur les 33 points de services qui se sont ajoutés à notre réseau; il y est également question des services en personne qui sont maintenant offerts dans un plus grand nombre de localités des régions nordiques et éloignées, ce qui nous permet de mieux répondre aux besoins d'un nombre accru de Canadiens, directement dans leur milieu. Nous adaptons nos services aux besoins des différents segments de la population, comme les aînés, les nouveaux arrivants et les personnes handicapées. En consolidant le réseau sur lequel s'appuie la ligne d'information 1 800 O-Canada, nous pouvons aider encore plus de citoyens à obtenir satisfaction en une seule démarche, dans la langue officielle de leur choix. Enfin, pour mieux nous faire connaître des Canadiens, nous avons pu compter sur notre campagne de publicité nationale, laquelle a permis d'accroître de 51 % la visibilité de notre organisation.

La confiance des citoyens

Quant au chapitre 2, il expose les mesures que nous prenons pour offrir la combinaison idéale de services et de prestations aux Canadiens qui en ont besoin et pour bien gérer l'argent des contribuables en offrant nos services de manière plus efficace et selon des principes d'intégrité stricts. Comme toujours, nous protégeons les renseignements personnels des Canadiens et préservons l'intégrité de nos programmes en procédant à des examens et à des enquêtes. Grâce à nos nouveaux services informatisés, nous améliorons nos services et diminuons le risque que des erreurs se glissent lorsque nous versons aux Canadiens les prestations auxquelles ils ont droit, ce qui nous a par ailleurs valu les louanges de nos pairs.

La collaboration, clé du succès

Au chapitre 3, il est question des partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux et avec les autres ordres de gouvernement, et de la manière dont ils nous aident à mieux servir les Canadiens. En effet, nos partenariats nous donnent les moyens de mieux valider les renseignements personnels que nous fournissent les citoyens pour nous prouver leur identité, ce qui nous permet en retour de nous assurer que nous versons les prestations aux bonnes personnes. Ils nous permettent également d'améliorer plusieurs initiatives, comme le Programme des travailleurs étrangers temporaires. En consultant le secteur bénévole et communautaire, nous pouvons améliorer les services offerts aux collectivités. Et grâce à nos fructueux partenariats à l'échelle fédérale, nous pouvons continuer à élargir la gamme de services que nous offrons, à laquelle se sont entre autres ajoutés le programme de remise écoAUTO, le Paiement d'expérience commune et le Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces.

La production de rapports sur les résultats

Le chapitre 4 fait état des efforts que nous avons déployés pour réaliser nos activités sous le signe de la responsabilisation et de la transparence. On y explique également en quoi la publication de notre fiche de rendement, tous les mois ainsi que tous les trimestres, nous aide à faire le point sur notre situation. Nous avons en outre adopté une nouvelle stratégie prévoyant que les résultats des vérifications internes doivent être affichés dans les plus brefs délais sur Internet. Qui plus est, en 2007-2008, le Bureau de la satisfaction des clients a reçu et traité plus de commentaires et de suggestions que jamais auparavant.

L'excellence du service

Enfin, le chapitre 5 illustre toutes les mesures prises par Service Canada pour instaurer une culture de l'excellence du service chez son personnel. Outre les 1 163 agents de service aux citoyens qui ont suivi, en 2006-2007, le Programme d'accréditation en excellence du service offert par le Collège Service Canada, plus de 1 600 autres s'y sont inscrits cette année. Le Collège a poursuivi sur sa lancée et mis en œuvre le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion en octobre 2007. Pour favoriser le perfectionnement professionnel continu, nous avons mis à la disposition du personnel un nouveau site intranet, le site sur la culture de Service Canada, où les employés peuvent trouver une foule d'outils et de renseignements d'actualité qui sauront les aider dans leurs démarches.

Introduction

Un engagement à respecter

Service Canada s'est engagé à permettre aux Canadiens de se prévaloir des prestations et des services du gouvernement du Canada aisément et de la manière qui leur convient le mieux. Nous leur offrons des services personnalisés dans la langue officielle de leur choix et les renseignements que nous leur donnons sont utiles et faciles à comprendre.

Les Canadiens peuvent choisir la manière dont ils communiquent avec nous : ils peuvent consulter notre site Web, à l'adresse **www.servicecanada.gc.ca**, pour s'informer sur les programmes et remplir leurs demandes en ligne, appeler à la ligne d'information nationale, au **1 800 O-Canada**, ou se rendre dans l'un de nos **620 points de services** partout au pays. Les personnes qui ont des troubles de l'ouïe ou de la parole peuvent également communiquer avec nous par téléscripteur.

Les commentaires des citoyens comptent par-dessus tout, c'est pourquoi l'organisation s'est engagée à y donner suite. Qu'ils aient besoin d'aide pour résoudre un problème ou qu'ils souhaitent nous proposer des améliorations aux services offerts, leurs commentaires sont toujours les bienvenus.

95,4 %

des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres d'un point de services de Service Canada

À propos du présent rapport

Service Canada s'est engagé à offrir aux Canadiens une vaste gamme de services facilement accessibles à partir d'un même point. Le *Rapport annuel 2007-2008* de Service Canada, son troisième à ce jour, explique aux Canadiens où en est l'organisation à ce chapitre.

Chacun des chapitres du présent rapport correspond à l'un des 5 objectifs stratégiques et décrit les mesures prises par l'organisation pour l'atteindre. Les pages qui suivent exposent les réalisations de l'organisation en 2007-2008. Elles vous en apprendront également beaucoup sur les agents de Service Canada qui ont rendu ces réalisations possibles, et sur les Canadiens à qui nos efforts profitent directement.

La vision de Service Canada

Les Canadiens sont au cœur même de la vision de Service Canada.

Les organismes efficaces et axés sur le client savent ce qu'ils veulent accomplir et ont des objectifs précis. Pour que notre organisation devienne ce qu'elle est, nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens afin de déterminer ce qu'il fallait faire, non seulement pour améliorer la prestation des services, mais aussi pour la transformer.

Les Canadiens ont une idée bien précise de ce à quoi ils s'attendent de la part d'un organisme gouvernemental de services. C'est de là que vient notre énoncé de vision. Il est de notre responsabilité de répondre à leurs attentes.

Notre vision

Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de service.

Notre mission

Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

Notre mandat

Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que veulent les Canadiens et dont ils ont besoin, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

Les objectifs stratégiques de Service Canada

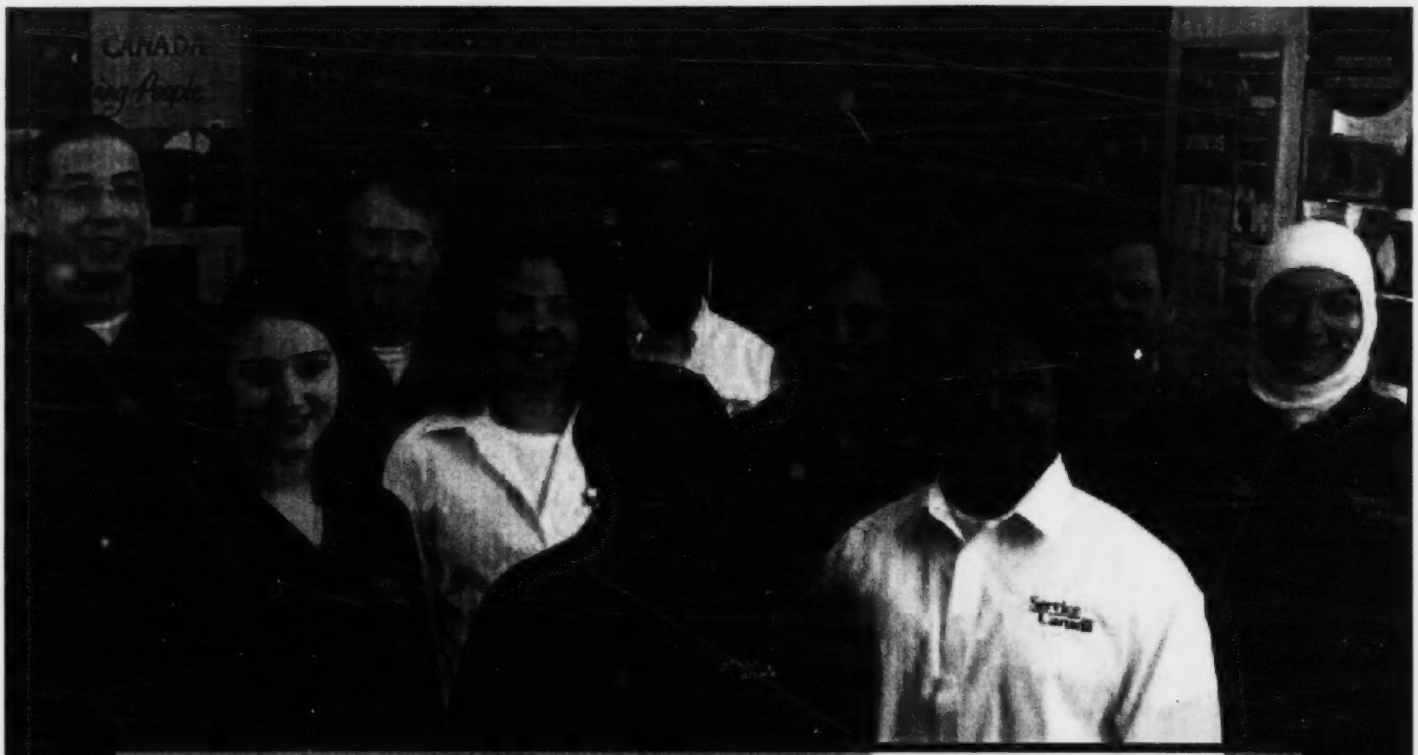
1. **Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens**, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

2. **Accroître l'intégrité des programmes** en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

3. **Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau**, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

4. **Exercer une administration publique responsable** en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

5. **Instaurer une culture d'excellence du service** en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.



Une nouvelle vie

Un jour, un homme s'est présenté au Centre Service Canada de Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), une valise à la main. L'homme en question, fraîchement immigré au Canada, venait d'arriver de Toronto et avait attendu toute la nuit qu'ouvre le Centre. Il avait cruellement besoin d'argent.

L'agente de service aux citoyens s'est immédiatement attelée à la tâche. Elle lui a trouvé un refuge où coucher et lui a fixé un rendez-vous d'urgence avec les services sociaux de la province. Elle a consulté avec lui les postes offerts en ligne sur le site Guichet emplois et fait des copies de son curriculum vitæ.

L'homme a vu quelques emplois pour lesquels il était qualifié. Comme il ne maîtrisait pas bien l'anglais, l'agente lui a également donné un coup de main pour joindre les employeurs et prendre rendez-vous avec eux. L'homme ne connaissait évidemment pas encore la région. L'agente lui a donc imprimé un plan de la ville, sur lequel elle lui a indiqué le chemin pour se rendre chez les différents employeurs.

La semaine suivante, l'homme est retourné au Centre Service Canada pour remercier l'agente et lui annoncer qu'il avait trouvé un emploi et qu'il avait repris sa vie bien en main.

18 000

employés de Service Canada sont au service des Canadiens

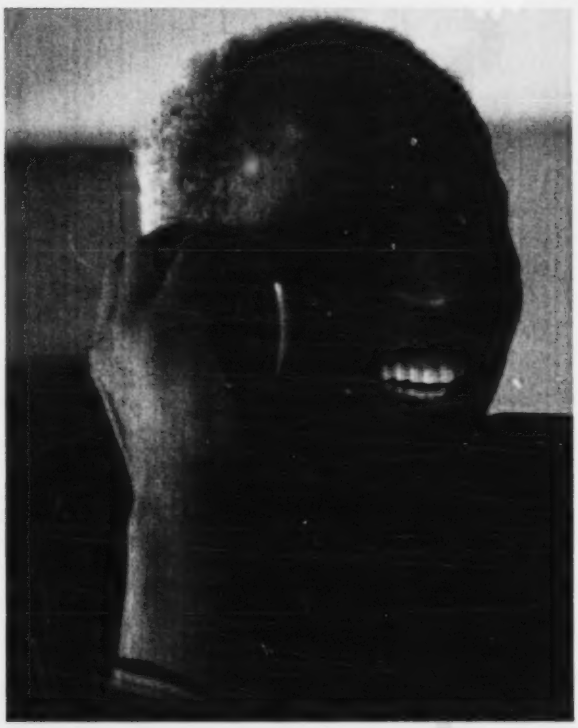
Chapitre 1

Les Canadiens d'abord

Objectif : Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

Service Canada met tout en œuvre pour offrir aux Canadiens les services dont ils ont besoin, le plus près possible de l'endroit où ils vivent. Notre réseau leur permet de se prévaloir de services personnalisés et de qualité en une seule démarche, que ce soit par Internet, par téléphone, en personne ou par la poste.

En 2007-2008, l'organisation a mis tout en œuvre pour se faire connaître et pour faire connaître les services qu'elle offre, notamment auprès des gens des petites localités et des régions éloignées. Nous avons ciblé plusieurs segments de la population, dont les aînés, les travailleurs et les nouveaux arrivants, et nous avons pris tous les moyens pour répondre à leurs besoins et leur permettre de se prévaloir de la gamme complète de prestations et de services qui leur sont destinés.



Une organisation à l'avant-garde grâce au concept d'université d'entreprise

Le campus de Regina du Collège Service Canada a su attirer l'attention de plusieurs gouvernements étrangers qui cherchent à créer leur propre « université d'entreprise ». Après avoir reçu la visite de représentants des Émirats arabes unis, de l'Inde, de l'Italie et de l'Australie, le Collège a récemment accueilli les représentants du Department for Work and Pension du Royaume-Uni.

Les employés du Collège et les représentants ont partagé leur savoir-faire et leurs connaissances sur la formation du personnel et sur le changement de culture. Ils ont en outre visité les installations ultramodernes du centre d'apprentissage et participé à une séance du cours « Les citoyens d'abord » qui portait sur le savoir-faire en matière de culture.

Nous faisons connaître nos services

Si, aujourd'hui, les Canadiens connaissent mieux les programmes et les services du gouvernement du Canada, c'est certainement grâce aux nombreuses initiatives qui ont permis d'accroître notre présence d'un bout à l'autre du pays. Nos publicités – qu'elles soient d'envergure nationale, régionale ou locale – ont permis aux Canadiens de se renseigner sur les services que nous leur offrons. Et pour bien faire passer notre message, nous avons également pris part à un grand nombre d'activités publiques.

Notre campagne de publicité nationale, qui insiste sur la facilité avec laquelle on peut communiquer avec Service Canada, incite les Canadiens à « cliquer, composer ou visiter ». Et les résultats sont probants : en effet, la campagne a fait augmenter le nombre de visites sur les pages du site Web de Service Canada qui portent sur les services et les programmes annoncés ainsi que le nombre d'appels que les centres d'appels de la ligne d'information 1 800 O-Canada ont reçus. En fait, les résultats de nos recherches en marketing nous apprennent que, depuis le début de l'exercice financier, nous avons accru la visibilité de notre organisation de 51 %. Nous nous sommes en outre associés avec nos homologues provinciaux et territoriaux et avec les groupes communautaires pour faire la promotion de nos services lors de diverses activités organisées à l'échelle locale, qu'il s'agisse de foires de l'emploi, d'expositions ou de réunions des chambres de commerce.

Les Canadiens ont maintenant accès à plus de 70 services du gouvernement du Canada par l'entremise de Service Canada

Nous avons installé les enseignes à l'image de l'organisation dans 91 autres Centres Service Canada, et notre kiosque d'information a fait le tour de nombreuses localités d'un bout à l'autre du pays. Nos employés ont organisé d'innombrables séances d'information portant autant sur nos services généraux que sur ceux qui sont destinés à un segment particulier de la clientèle : familles, enfants, Autochtones, nouveaux arrivants, travailleurs ayant perdu leur emploi, etc.

Nous avons enfin fait connaître les nombreux services que nous avons commencé à offrir cette année :

- Paiement d'expérience commune (destiné aux anciens élèves des pensionnats indiens);
- Programme de remise écoAUTO;
- Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces;
- Services du Bureau d'orientation relatifs aux titres de compétence étrangers;
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (Colombie-Britannique);
- Services aux travailleurs ayant perdu leur emploi.

Fin prêts à verser le Paiement d'expérience commune

Service Canada s'attendait, en septembre 2007, à recevoir un très grand nombre de demandes de Paiement d'expérience commune. En Saskatchewan, les responsables des organismes autochtones avaient prévenu Service Canada qu'une grande part des 17 000 à 19 000 demandes prévues seraient vraisemblablement déposées en personne dès la première semaine.

Pour répondre à la demande, les employés de tous les coins de la Saskatchewan se sont rapidement mis à l'œuvre. Ils ont reçu les demandes dans les Centres Service Canada de la province, en plus de travailler en étroite collaboration avec les communautés autochtones afin d'être en mesure d'accepter les demandes à d'autres endroits. Ainsi, quelque 70 employés de Service Canada se sont rendus dans les points de services externes, et 7 séances de réception des demandes ont été organisées partout dans la province. Grâce à cet effort commun, le personnel de cette région a pu répondre aux besoins de 5 934 personnes au cours des 3 premiers jours, ce qui représente 30 % de l'ensemble des demandes prévues. En une semaine (fin de semaine comprise), les agents de Service Canada ont servi près de 40 % des citoyens, soit 8 141 personnes.

Grâce à cet effort commun, le personnel de cette région a pu répondre aux besoins de

5 934

personnes au cours des 3 premiers jours.

CLIQUEZ!

Nous simplifions les services en ligne

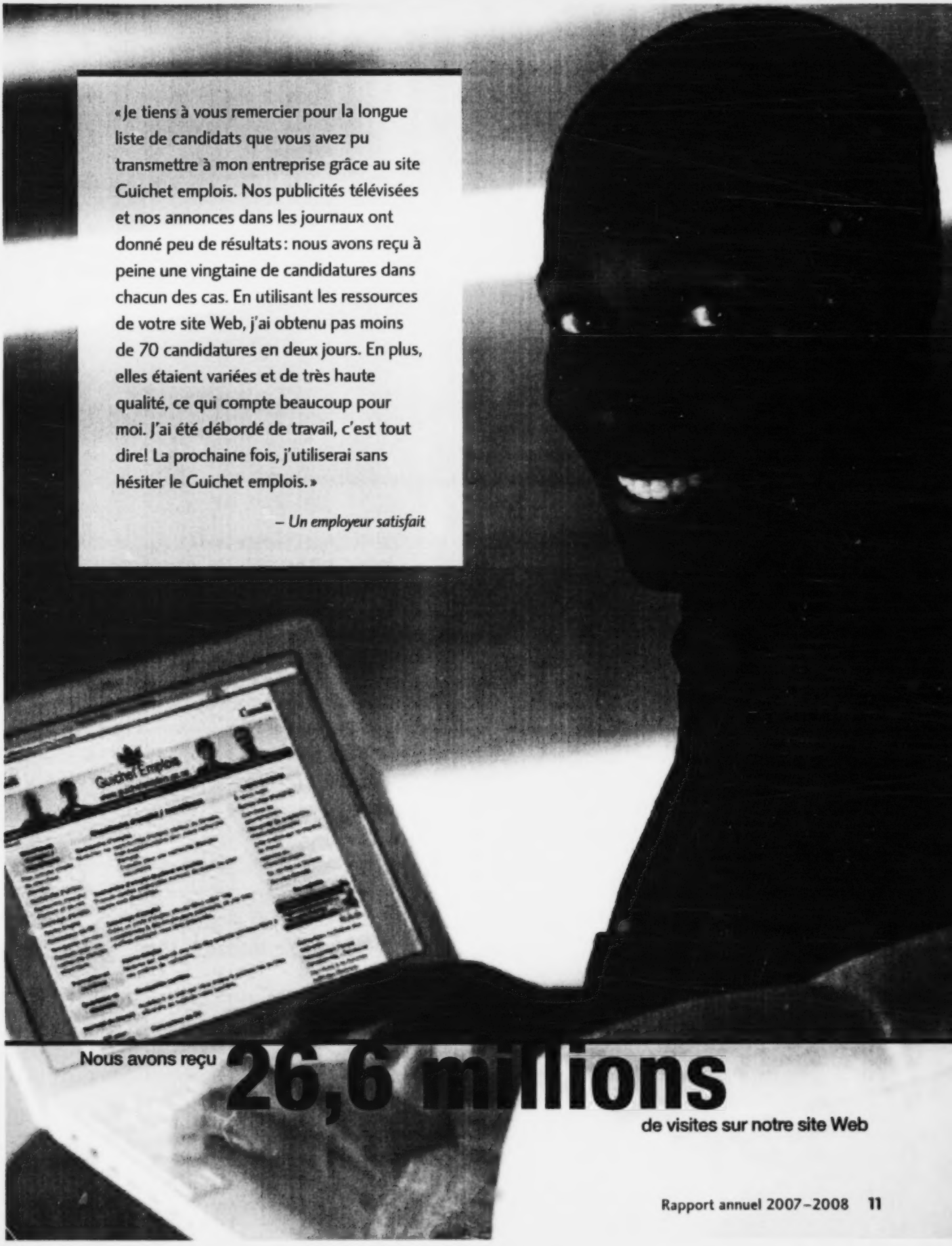
Notre site Web, www.servicecanada.gc.ca, n'a jamais été autant consulté! Le nombre de citoyens qui l'utilisent pour se renseigner sur les programmes et présenter leurs demandes ne cesse de croître. En effet, cette année, il y a eu 4 millions de visites de plus que l'an dernier sur le site.

Pour que l'accès en ligne aux services de l'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada se fasse en toute sécurité, Service Canada a consulté le Registre d'assurance sociale à 13,7 millions de reprises pour vérifier l'identité des citoyens. Uniquement pour l'assurance-emploi, nous avons instantanément accusé réception de 97,6 % des demandes initiales et de 85,5 % des demandes de renouvellement par voie électronique.

Grâce à Mon dossier Service Canada, l'accès aux services en ligne n'a jamais été aussi simple. En effet, les Canadiens n'ont plus qu'à ouvrir une seule session sur notre site Web pour voir et mettre à jour les renseignements inscrits à leur dossier du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse ou pour consulter la section « Mes renseignements de l'assurance-emploi en direct », leur *État de compte du cotisant* du Régime de pensions du Canada ou les feuillets de renseignements fiscaux relatifs au Régime de pensions du Canada, à l'assurance-emploi et à la Sécurité de la vieillesse.

Nous avons également amélioré la fonction « Lisez-moi », laquelle permet aux personnes ayant une déficience visuelle ou qui ont du mal à lire le français ou l'anglais d'entendre le contenu des pages. Elle a été utilisée à pas moins de 172 000 reprises en 2007-2008.

De plus, nous avons affiché sur Internet, en médias substituts, 11 formulaires parmi les plus en demande, les rendant du coup accessibles pour les personnes handicapées.



« Je tiens à vous remercier pour la longue liste de candidats que vous avez pu transmettre à mon entreprise grâce au site Guichet emplois. Nos publicités télévisées et nos annonces dans les journaux ont donné peu de résultats : nous avons reçu à peine une vingtaine de candidatures dans chacun des cas. En utilisant les ressources de votre site Web, j'ai obtenu pas moins de 70 candidatures en deux jours. En plus, elles étaient variées et de très haute qualité, ce qui compte beaucoup pour moi. J'ai été débordé de travail, c'est tout dire ! La prochaine fois, j'utiliserai sans hésiter le Guichet emplois. »

– Un employeur satisfait

Nous avons reçu

26,6 millions

de visites sur notre site Web

COMPOSEZ!

Nous simplifions le fonctionnement de nos centres d'appels

Pour aider les citoyens à trouver rapidement et facilement l'information dont ils ont besoin, nous avons fait en sorte qu'ils puissent s'informer sur les programmes et les services du gouvernement du Canada en appelant à un seul endroit : la ligne d'information 1 800 O-Canada. En 2007-2008, nos agents ont répondu en moins de 18 secondes à 88 % des 1,8 million d'appels reçus.

Notre organisation cherche également à regrouper les centres d'appels propres à chaque programme et à créer ainsi un nouveau modèle de centre d'information intégré, ce qui nous permettra de répondre aux citoyens dès leur premier appel. Nous avons donc formé nos agents et leur avons donné les outils nécessaires pour qu'ils puissent tous offrir les mêmes renseignements sur le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse.

Nos centres d'appels ont reçu

51,1 millions

d'appels

Nous avons organisé diverses séances de discussion et sollicité la participation des principaux intervenants, ce qui nous a permis d'améliorer notre système de réponse vocale automatisée, nous assurant ainsi que les renseignements fournis sont exacts et que les fonctions libre-service sont conviviales. En outre, nous offrons maintenant le Service de résolution des demandes de renseignements téléphoniques des parlementaires fédéraux (communément appelé la ligne d'information des députés), les aidant du coup à mieux donner suite aux demandes de leurs électeurs.

Un service incomparable pour les personnes ayant des troubles de l'ouïe

Service Canada a découvert, en consultant des personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes, que ces citoyens dépendent de moins en moins du téléscripteur, auquel ils préfèrent la messagerie texte de leur téléphone cellulaire.

Dans le but d'améliorer les services qui leur sont offerts, le Centre Service Canada de Halifax a mis à l'essai la technologie BlackBerry pour prendre rendez-vous avec les interprètes ou pour répondre aux questions générales que peuvent se poser les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes avant qu'elles se rendent au Centre.

VISITEZ!

Nous vous offrons des services là où vous en avez besoin

En 2007-2008, nous avons ajouté 33 nouveaux points de services à notre réseau, qui en compte maintenant 620 partout au Canada. En mars 2008, le réseau comptait 329 Centres Service Canada offrant la gamme complète des services, 227 points de services externes réguliers et 64 bureaux communautaires. À ce moment, 95,4 % des Canadiens avaient alors accès à un point de services dans un rayon de 50 kilomètres de leur domicile, ce qui est bien supérieur à l'objectif qui avait été fixé, soit 90 %. De plus, les agents de Service Canada se sont aussi déplacés pour offrir des services externes dans des centaines de petites localités, permettant ainsi aux citoyens d'avoir accès aux services dans leur milieu.

Plus de 9,2 millions de personnes se sont présentées dans nos points de services, et près de 8,3 millions d'entre elles ont eu recours à l'aide d'un agent de service aux citoyens en 2007-2008. Environ 1 million de citoyens ont pu obtenir ce dont ils avaient besoin par eux-mêmes en utilisant l'un de nos postes Internet.

Plus de 9,2 millions

de Canadiens se sont rendus dans l'un des 620 points de services de Service Canada

Nous avons adapté nos services

Service Canada sait que son réseau doit permettre aux différents segments de la population d'avoir accès aisément aux services, le tout à partir d'un même point. Pour atteindre cet objectif, nous avons demandé aux représentants des différents segments ainsi qu'aux organismes du secteur bénévole et communautaire ce que nous pouvions faire pour mieux répondre à leurs besoins. Nous avons utilisé les renseignements ainsi obtenus pour :

- aider les aînés à mieux connaître les services auxquels ils ont droit et à s'en prévaloir;
- faciliter l'accès aux locaux pour les personnes handicapées, notamment en réaménageant 85 Centres Service Canada pour y installer 4 000 pièces d'équipement spécialisé, et améliorer les services qui sont offerts à ces personnes en donnant de la formation aux employés;
- regrouper les services destinés aux nouveaux arrivants, dont les renseignements sur l'emploi, l'assurance-emploi et le numéro d'assurance sociale;
- poursuivre les travaux des comités chargés de nous fournir de la rétroaction sur nos services et sur la manière dont nous pouvons les améliorer.

En améliorant nos stratégies visant à offrir des services ciblés à certains segments de la population et en en créant de nouvelles, nous nous assurons que les citoyens savent quels sont les services qui leur sont offerts et que nos agents peuvent les adapter en fonction de leurs besoins.

Ouverture d'un Centre Service Canada dans le Nord du Québec

En novembre 2007, Service Canada a ouvert un Centre Service Canada à Kuujjuaq. Depuis, les citoyens du Nunavik, vaste région du Nord du Québec rassemblant 14 communautés inuites, peuvent se prévaloir de nos services en personne. Les quatre employés du Centre offrent une vaste gamme de services en inuktitut, en français et en anglais.

Les représentants des communautés inuites, de Service Canada et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont conjugué leurs efforts pour trouver des solutions aux problèmes touchant la région, comme le logement des employés, le prix élevé des matériaux de construction et les divers obstacles linguistiques.

Nous offrons aux Canadiens des services dans la langue de leur choix

Pour mieux répondre aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle, nous avons pris plusieurs engagements :

- Offrir des services de qualité égale à ceux qui sont offerts à la majorité, dans un délai raisonnable;
- Faciliter l'accès aux services directement dans la communauté;
- Élaborer des produits de communication clairs et faciles à comprendre;
- Établir un processus national pour la prestation des services dans les deux langues officielles, que ce soit dans les Centres Service Canada ou les points de services externes désignés bilingues;
- S'associer avec d'autres ministères pour offrir les services dans ces communautés.

Notre organisation cherche toujours à améliorer les services offerts aux Autochtones et aux nouveaux arrivants dans d'autres langues que le français et l'anglais, car elle peut ainsi mieux se faire connaître et inciter ces deux groupes à se prévaloir des services et des prestations du gouvernement du Canada. Ce faisant, elle contribue également à la vitalité de la culture des peuples autochtones.

Dans le cadre de son Initiative des services multilingues, Service Canada a pris de nombreuses mesures pour améliorer l'accès aux services du gouvernement du Canada :

- Au total, 11 fiches d'information portant sur les principaux programmes et services sont maintenant affichées en 8 langues autochtones et en 12 langues étrangères sur notre site Web;
- De nombreux Centres Service Canada procèdent à l'évaluation des services d'interprétation téléphonique (offerts en plus de 40 langues) afin de savoir si les citoyens peuvent y avoir facilement accès;
- Un grand nombre de bureaux de Service Canada offrent, à titre d'essai, des services en langues autres que l'anglais et le français afin d'aider les citoyens à surmonter les obstacles linguistiques auxquels ils se heurtent.

Les sondages que nous avons menés auprès des citoyens nous ont permis de déterminer que tant les Autochtones que les nouveaux arrivants au Canada sont très satisfaits des renseignements qu'ils reçoivent dans leur langue.

Des services dans votre collectivité

Depuis que Service Canada a ouvert un point de services externes à Grand Manan (Nouveau-Brunswick), les habitants sont ravis, car non seulement ils ne sont plus obligés de quitter l'île pour obtenir les services dont ils ont besoin, ce qui entraînait nécessairement son lot de dépenses, mais ils savent également que les deux agents de service aux citoyens qui viennent désormais les visiter deux fois par mois leur offriront des services professionnels, personnalisés et adaptés à leurs besoins.

L'Initiative des services multilingues voit le jour à Kenora

La prestation des services externes en région éloignée comporte souvent son lot de difficultés pour les employés de Service Canada. Les grandes distances, les conditions géographiques et les obstacles linguistiques ont longtemps limité l'accès des citoyens aux services offerts. Le Centre Service Canada de Kenora (Ontario) a résolu ces difficultés en lançant l'Initiative des services multilingues en septembre 2007, dans le cadre de laquelle deux agents de Service Canada offrent les services en otchipwé, que ce soit au Centre ou directement dans les localités où ils se rendent.

Notre site Web compte maintenant **11 fiches** de renseignements en langues autochtones et étrangères

Nous aidons les Canadiens à avoir accès à de nouveaux services

En plus d'améliorer les services existants, Service Canada a commencé à offrir plusieurs nouveaux services. Songeons par exemple au Paiement d'expérience commune : la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens a permis à 90 000 anciens élèves des pensionnats indiens de le réclamer. À la fin de mars 2008, nous avions effectué plus de 60 000 paiements. Nous avons d'ailleurs déployé quantité d'efforts pour traiter le plus efficacement possible le nombre élevé de demandes. Bref, Service Canada a aidé le gouvernement du Canada à donner suite à ses engagements.

En août 2007, le gouvernement du Canada a annoncé la création du programme de remise écoAUTO, lancé conjointement par Transports Canada et Service Canada en octobre. Dans le cadre de ce programme, le gouvernement offre aux Canadiens une remise allant de 1 000 $ à 2 000 $ afin de les inciter à acheter ou à louer des véhicules écoénergétiques. Cette année, Service Canada a versé plus de 72 millions de dollars en remises.

En 2007-2008, nos agents ont vérifié plus de 267 000 demandes de passeport avant de les envoyer à Passeport Canada. Il s'agit d'une augmentation marquée par rapport à l'année précédente, au cours de laquelle Service Canada avait reçu environ 71 000 demandes, et qui s'explique par plusieurs facteurs : les nouvelles règles fixées par les États-Unis en matière de sécurité, l'augmentation du nombre de points de services où les citoyens peuvent déposer leur demande de passeport, qui est passé de 35 à 101, l'instauration du nouveau processus de renouvellement simplifié et le fait que de plus en plus de Canadiens savent que Service Canada peut recevoir les demandes de passeport. Pour suffire à la demande, nous prévoyons offrir ces services dans 99 autres Centres Service Canada.

« Les cercles des Premières nations parlent beaucoup, et en bien, des services offerts par Service Canada, et ces commentaires élogieux se sont rendus jusqu'aux oreilles des chefs. Votre organisme répond à toutes les attentes. J'espère sincèrement que toutes les institutions de la fonction publique canadienne feront preuve d'autant de leadership que vous. »

– Le sergent-chef du service de police de Regina, à propos de la contribution de Service Canada à la mise en œuvre du Paiement d'expérience commune

Nos agents ont reçu et vérifié

267 112

demandes de passeport

En partenariat avec Pêches et Océans Canada, nous avons réussi à lancer le Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces en moins de 8 semaines et à aider du coup les pêcheurs de la côte Est à faire face aux pertes de revenu découlant des mauvaises conditions des glaces.

Nous avons également géré et coordonné la Subvention incitative aux apprentis, qui a été instaurée par le gouvernement fédéral en 2006-2007. En 2007-2008, nous avons versé 93 % des paiements aux 31 485 demandeurs admissibles dans un délai de 28 jours, dépassant ainsi l'objectif national de 85 %.

Pas de bureau? Pas de problème!

Parfois, il ne suffit que d'une table, de quelques chaises et d'une journée de beau temps pour bien servir les Canadiens.

Un après-midi, les employés du Centre Service Canada de Belleville (Ontario) ont dû évacuer leurs locaux à cause d'un important dégât d'eau. Qu'à cela ne tienne, deux agents de service aux citoyens ont décidé d'installer un bureau à l'extérieur, devant leur édifice. Aidés des préposés à l'entretien, qui leur ont trouvé une table et des chaises, les deux agents ont pu s'atteler à la tâche et répondre aux demandes de 51 citoyens. Un technicien a même réussi à brancher leur ordinateur portable au réseau, ce qui leur a permis d'offrir à peu près tous les services habituels. Toutes les demandes urgentes ont par ailleurs pu être redirigées au Centre Service Canada de Trenton, situé tout près.

93 %

des Canadiens admissibles ont reçu leur Subvention incitative aux apprentis dans un délai de 28 jours

Chapitre 2

Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations

Objectif : Accroître l'intégrité des programmes en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

Les Canadiens comptent sur nous et s'attendent à ce que les prestations que nous versons soient au bon montant et qu'elles soient remises aux bonnes personnes, au moment approprié. En 2007-2008, nous avons versé plus de 74 milliards de dollars en prestations pour le compte du gouvernement du Canada. Nous avons aussi respecté les délais fixés en ce qui concerne le versement de la Subvention incitative aux apprentis, des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada, des prestations d'assurance-emploi et des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse.

Pour renforcer l'intégrité des programmes, nous continuons de privilégier les stratégies de gestion des risques lorsque nous mettons en œuvre de nouveaux services, comme ce fut le cas avec le programme de remise écoAUTO. Nous prenons également toutes les mesures nécessaires pour que les citoyens qui ont droit à des prestations les reçoivent et pour que l'argent des contribuables canadiens soit dépensé judicieusement.

Service Canada tend la main aux employés d'une papetière rasée par les flammes

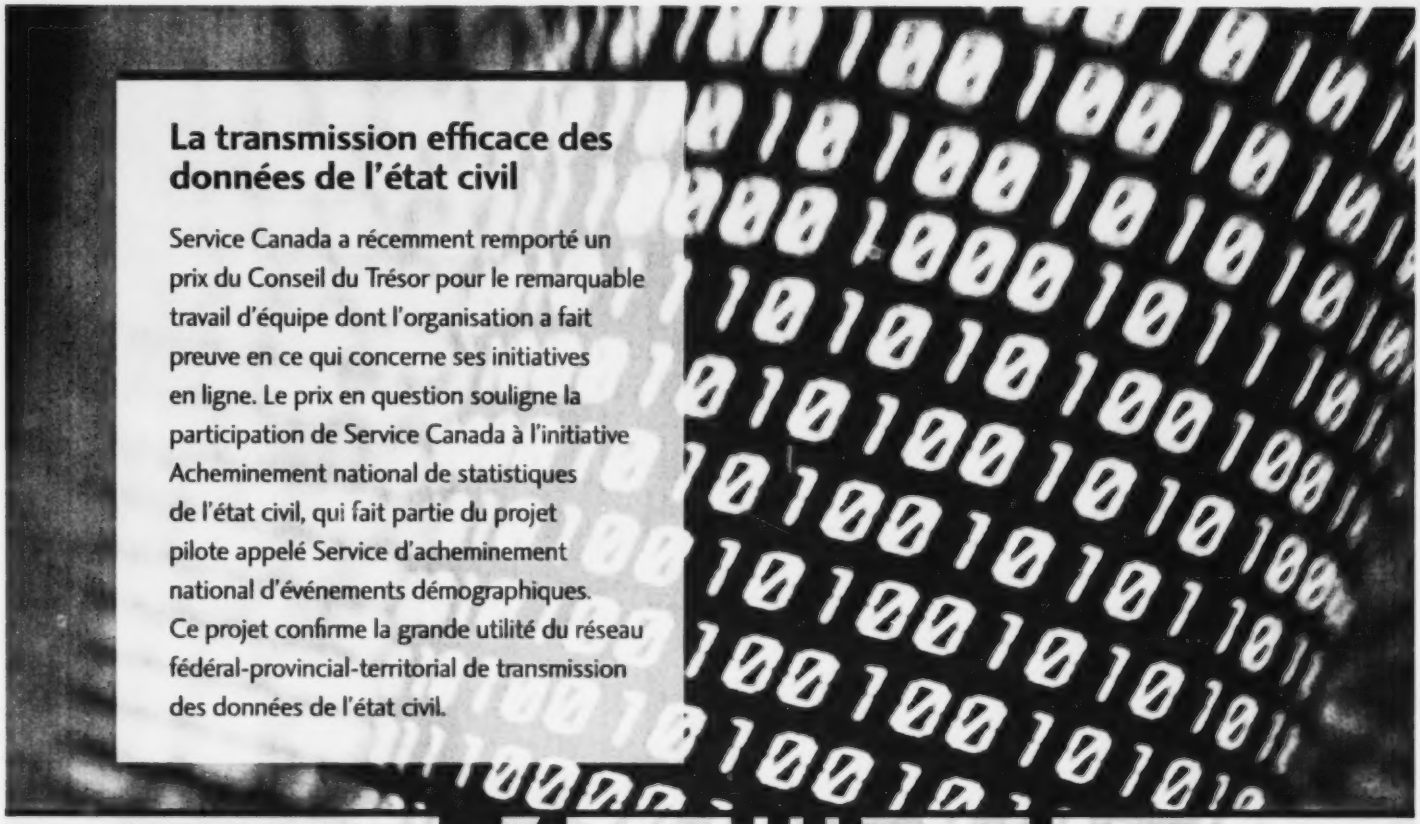
Lorsqu'un incendie a frappé l'usine de pâtes et papiers de Prince George (Colombie-Britannique), causant du coup 10 millions de dollars de dégâts, les agents de Service Canada ont tout fait pour venir en aide aux employés touchés. Ils ont immédiatement communiqué avec l'un des représentants du service de ressources humaines de l'entreprise, qui leur a appris que les propriétaires entendaient ouvrir un centre de transition pour les employés l'après-midi même. Un agent de service aux citoyens de Service Canada a aussitôt rassemblé la documentation dont les employés allaient avoir besoin, leur a fourni un numéro de téléphone cellulaire afin qu'ils puissent parler directement à quelqu'un pour obtenir de l'information sur l'assurance-emploi et s'est assuré qu'il y aurait quelqu'un au bout du fil pour répondre aux questions et remplir les demandes de prestations directement au téléphone.

Lorsque le centre de transition a ouvert ses portes, quelques heures plus tard, Service Canada avait fourni tous les renseignements susceptibles d'être utiles aux employés, qu'il s'agisse de remplir une demande d'assurance-emploi, de trouver un emploi, de s'inscrire à un programme de formation ou de demander des prestations de retraite. Ne reculant devant rien, les agents ont même fait des heures supplémentaires et ouvert les portes du Centre Service Canada toute la fin de semaine pour bien répondre à la demande.

Nous protégeons vos renseignements personnels

La protection des renseignements personnels des Canadiens demeure une priorité pour Service Canada, qui continue d'élaborer des processus lui permettant de toujours en faire plus dans ce domaine. Nous nous sommes engagés à nous conformer aux normes gouvernementales concernant la sécurité des technologies de l'information, comme la Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada, et avons mis en œuvre ou amélioré un grand nombre de mesures de sécurité visant à protéger les renseignements confidentiels des citoyens.

Puisque notre organisation doit assurer l'intégrité de tous les programmes qu'elle offre aux Canadiens, elle doit mettre en œuvre des mesures de surveillance des systèmes lui permettant de prévenir la fraude. Nos efforts nous ont d'ailleurs permis de moderniser et de renforcer nos principaux programmes, à savoir le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse.



La transmission efficace des données de l'état civil

Service Canada a récemment remporté un prix du Conseil du Trésor pour le remarquable travail d'équipe dont l'organisation a fait preuve en ce qui concerne ses initiatives en ligne. Le prix en question souligne la participation de Service Canada à l'initiative Acheminement national de statistiques de l'état civil, qui fait partie du projet pilote appelé Service d'acheminement national d'événements démographiques. Ce projet confirme la grande utilité du réseau fédéral-provincial-territorial de transmission des données de l'état civil.

Nous avons versé plus de **74 milliards** de dollars en prestations

La prévention de la fraude et les économies en découlant

Il est essentiel d'améliorer le système d'administration du numéro d'assurance sociale si l'on veut réduire les erreurs et verser les bonnes prestations aux bonnes personnes. C'est dans cette optique que nous avons élaboré la Stratégie de gestion de la qualité des NAS, qui expose les moyens à prendre pour détecter et prévenir la fraude concernant le numéro d'assurance sociale et mener les enquêtes qui s'imposent à cet égard.

Pour que l'accès aux services en ligne de l'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada se fasse en toute sécurité, Service Canada a consulté le Registre d'assurance sociale à 13,7 millions de reprises pour vérifier l'identité des citoyens.

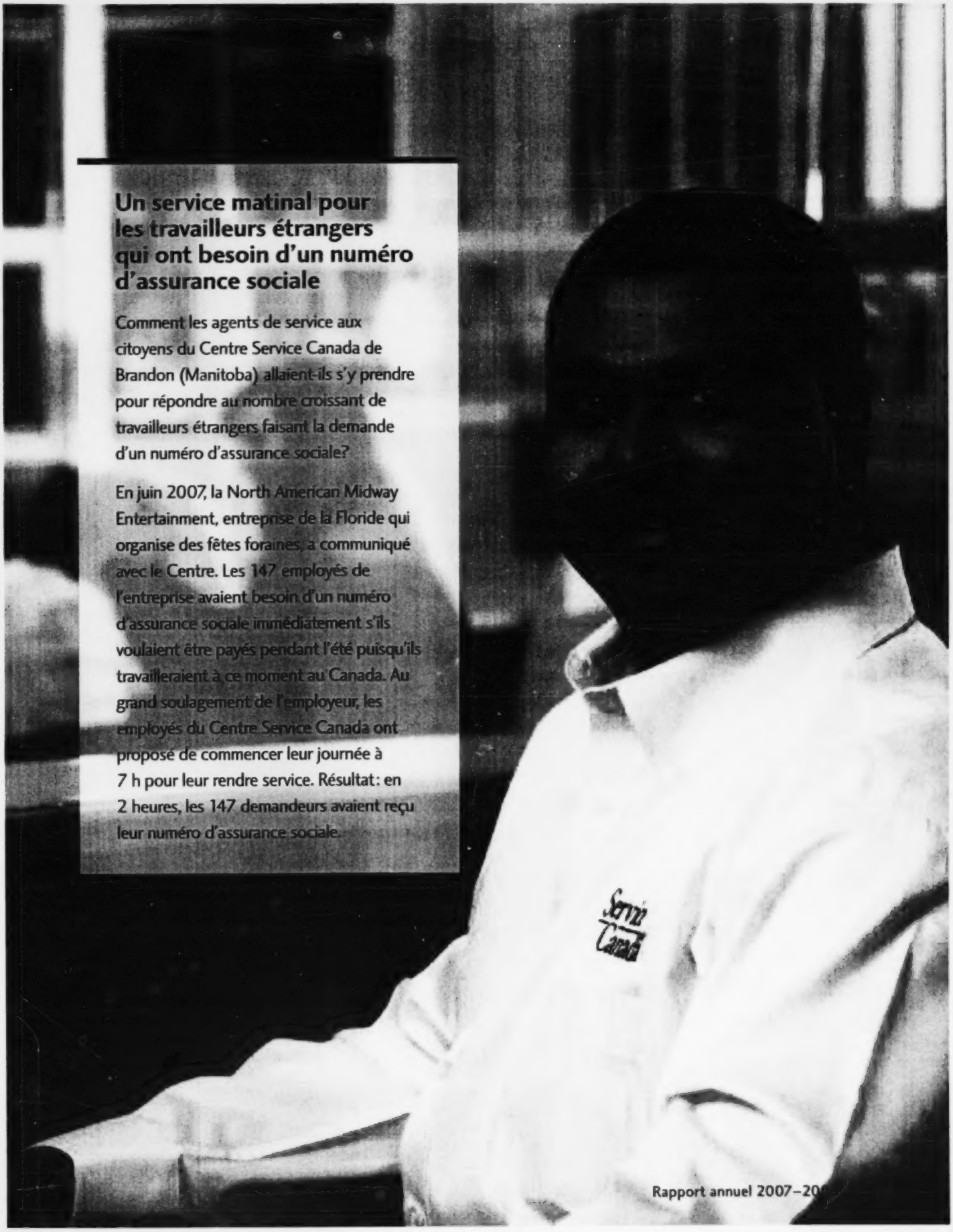
En 2007, Service Canada a évalué l'intégrité du Registre. L'organisation a ainsi pu déterminer que, dans 99,9 % des cas, les numéros d'assurance sociale ont été attribués aux bonnes personnes et que les demandes étaient légitimes. Elle a également constaté que les données figurant au Registre (dates de naissance et de décès) étaient exactes dans une proportion d'environ 97,3 %.

De plus, nos enquêteurs ont mené 772 357 enquêtes portant sur l'identité, les cas de fraude présumée et les prestations versées, que ce soit pour le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse ou le numéro d'assurance sociale. Nous avons ainsi pu faire économiser 342,9 millions de dollars aux contribuables.

Nos enquêteurs ont mené

772 357

enquêtes sur l'identité, la fraude et le paiement des prestations



Un service matinal pour les travailleurs étrangers qui ont besoin d'un numéro d'assurance sociale

Comment les agents de service aux citoyens du Centre Service Canada de Brandon (Manitoba) allaient-ils s'y prendre pour répondre au nombre croissant de travailleurs étrangers faisant la demande d'un numéro d'assurance sociale?

En juin 2007, la North American Midway Entertainment, entreprise de la Floride qui organise des fêtes foraines, a communiqué avec le Centre. Les 147 employés de l'entreprise avaient besoin d'un numéro d'assurance sociale immédiatement s'ils voulaient être payés pendant l'été puisqu'ils travailleraient à ce moment au Canada. Au grand soulagement de l'employeur, les employés du Centre Service Canada ont proposé de commencer leur journée à 7 h pour leur rendre service. Résultat: en 2 heures, les 147 demandeurs avaient reçu leur numéro d'assurance sociale.

Nous informatisons nos services

Les percées technologiques nous permettent non seulement de diminuer les coûts, mais également de réduire les risques d'erreur et de fraude. Il est maintenant plus facile pour les Canadiens de présenter une demande de prestations en ligne, qu'elle vise le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi. Et c'est précisément ce qu'ils font : en effet, de plus en plus de Canadiens ont aujourd'hui recours à nos services informatisés. En 2007-2008, c'est près du quart des demandes de pension de retraite du Régime de pensions du Canada qui ont été présentées en ligne, et 98 % des citoyens qui ont demandé des prestations d'assurance-emploi ont fait leur demande en ligne.

Dans plus de 94 %

des cas, le montant des paiements d'assurance-emploi est exact

Grâce à l'outil Relevé d'emploi sur le Web (RE Web), les employeurs peuvent envoyer par Internet le relevé d'emploi des personnes qui cessent de travailler. La popularité de cet outil croît sans cesse, au point que 76 000 employeurs s'y sont inscrits en 2007-2008, soit près de 24 000 de plus que l'année précédente. Nos efforts dans le domaine ne sont d'ailleurs pas passés inaperçus, puisque l'une de nos initiatives, qui visait à réunir plus de 6 millions de relevés d'emploi dans une même base de données, a été finaliste pour l'un des nombreux prix remis lors de la Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) de 2007-2008.

Service Canada a également reçu la médaille d'argent dans la catégorie « Prestation de services aux citoyens et aux entreprises » lors de la GTEC pour avoir informatisé le traitement des demandes d'assurance-emploi. Ces efforts ont permis d'atteindre un taux d'exactitude supérieur à 94 % en ce qui a trait aux paiements. L'organisation prévoit en outre étendre l'informatisation des processus de traitement aux demandes de prestations du Régime de pensions du Canada.

Note à la direction : n'oubliez pas d'inscrire notre entreprise à RE Web!

L'agente de service aux citoyens du Centre Service Canada de St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) qui s'est rendue dans une entreprise de la localité de Glenwood a eu l'agréable surprise de découvrir que les employés avaient déjà demandé à la direction de s'inscrire à RE Web afin d'accélérer les formalités administratives.

Bien que Glenwood ne compte que 762 habitants et 6 employeurs, la population a bien compris les avantages de l'informatisation : à ce jour, 4 des 6 employeurs ont inscrit leur entreprise à RE Web.

Chapitre 3

Les partenariats au service des Canadiens

Objectif : Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

En renforçant nos partenariats avec les autres ministères fédéraux et les autres ordres de gouvernement et en en créant de nouveaux, nous aidons les Canadiens à obtenir les meilleurs services qui soient. Qu'ils consultent notre site Web, nous appellent ou viennent nous voir, ils obtiendront les mêmes renseignements, partout au pays.

Nous comptons sur les partenariats pour améliorer les services

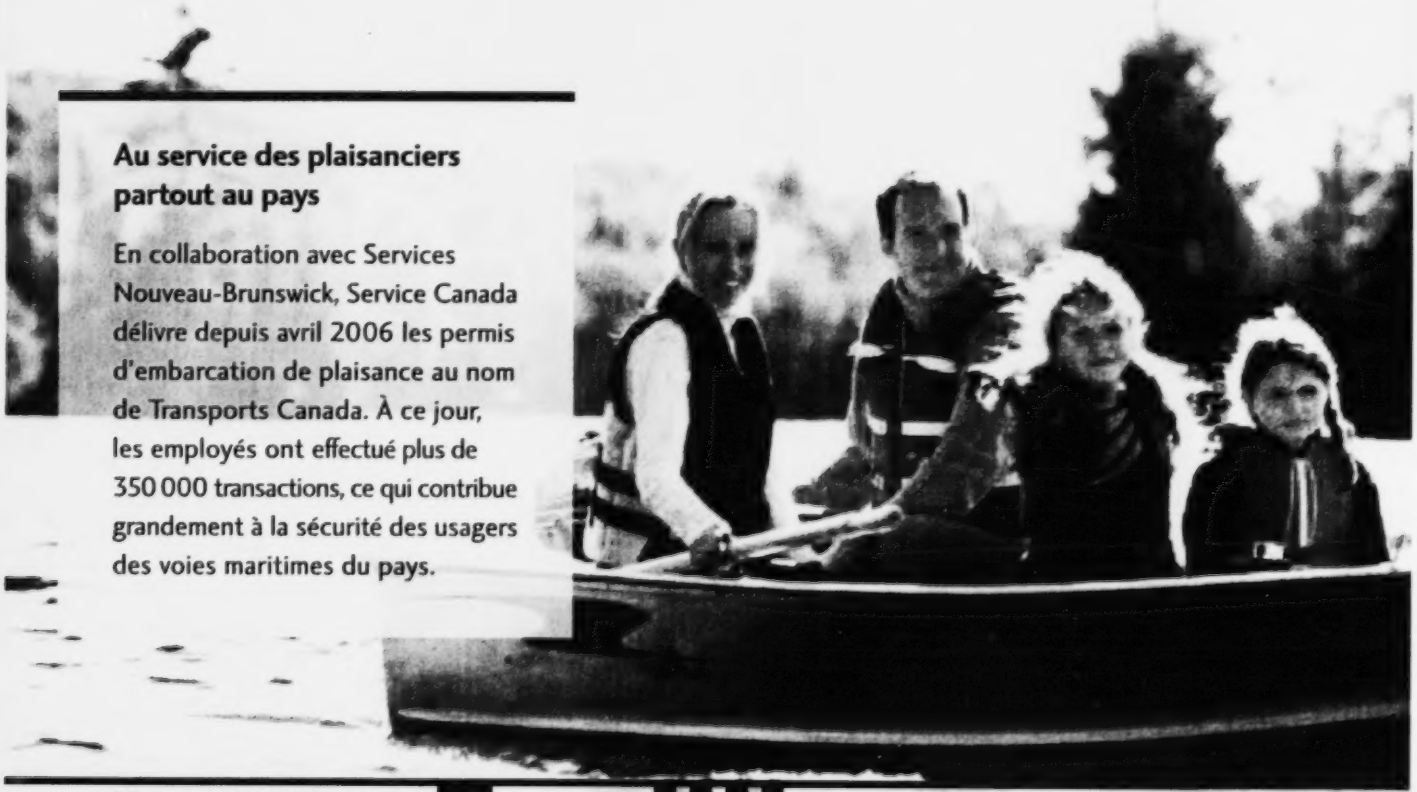
Les partenariats fructueux aident les Canadiens à avoir plus facilement accès aux services dont ils ont besoin. C'est pour cette raison que Service Canada cherche constamment à améliorer la collaboration avec ses partenariats et les services offerts.

En 2007-2008, nous avons renforcé nos partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux, en plus d'en conclure de nouveaux. Au cours de l'exercice, nous avons offert des services pour le compte des organisations fédérales suivantes :

- Agence du revenu du Canada
- Agence des services frontaliers du Canada
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Défense nationale
- Gendarmerie royale du Canada
- Passeport Canada
- Patrimoine canadien
- Pêches et Océans Canada
- Résolution des questions des pensionnats indiens Canada
- Ressources humaines et Développement social Canada
- Service correctionnel Canada
- Transports Canada

Nous avons ainsi signé des protocoles d'entente avec Citoyenneté et Immigration Canada, Pêches et Océans Canada, Transports Canada, Passeport Canada, Patrimoine canadien, Santé Canada, le ministère de la Défense nationale et Ressources humaines et Développement social Canada. Sur la scène provinciale, nous prévoyons aussi collaborer avec les gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick.

Nous avons aidé Ressources humaines et Développement social Canada à améliorer les services offerts dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Nous avons ouvert un centre de traitement spécialisé et créé un nouveau centre d'appels pour les aides familiaux résidents. De plus, le partenariat conclu avec Pêches et Océans Canada concernant le Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces, destiné aux pêcheurs de la côte Est, a été couronné de succès. Nous nous sommes d'ailleurs inspirés de ce programme novateur pour conclure des partenariats avec d'autres ministères.



Au service des plaisanciers partout au pays

En collaboration avec Services Nouveau-Brunswick, Service Canada délivre depuis avril 2006 les permis d'embarcation de plaisance au nom de Transports Canada. À ce jour, les employés ont effectué plus de 350 000 transactions, ce qui contribue grandement à la sécurité des usagers des voies maritimes du pays.

Nous avons traité plus de **5 millions**

de demandes de prestations

Pour assurer efficacement le suivi des données de l'état civil, comme les dates de naissance, nous avons mis en œuvre le Service intégré d'enregistrement des nouveau-nés en collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique. Nous avons aussi pu compter sur un système permettant aux gouvernements de la Colombie-Britannique et de l'Alberta de nous informer des décès survenus sur leur territoire, ce qui nous a permis de vérifier et de valider l'identité des Canadiens à l'aide des renseignements figurant dans les dossiers des provinces. Nous avons aussi conclu des ententes du même type avec les gouvernements de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick.

Nous avons par ailleurs conclu une entente nous permettant de communiquer avec Citoyenneté et Immigration Canada pour valider les données sur la citoyenneté que nous utilisons pour attribuer les numéros d'assurance sociale.

Des numéros d'assurance sociale à la douzaine

Quand le gouvernement de l'Ontario a demandé à la Catholic Children's Aid Society d'établir un régime enregistré d'épargne-études (REEE) pour chacun des enfants dont elle s'occupe, l'organisme a d'abord dû demander un numéro d'assurance sociale pour ceux-ci. Un agent de Service Canada s'est donc rendu dans les locaux de l'organisme pour traiter sur place les demandes et faciliter le processus.

L'adjointe exécutive de l'organisme n'avait que de bons mots à dire sur son expérience : « Je suis certaine que, parce que quelqu'un est venu nous voir en personne, le traitement des demandes se fera beaucoup plus efficacement, et que cela fera gagner du temps aux employés de votre Centre. Je vous remercie encore pour votre enthousiasme et pour le traitement rapide des demandes de numéro d'assurance sociale, car nous pouvons maintenant établir les REEE des enfants ».

Nous établissons des partenariats stratégiques

En collaboration avec les parlementaires et divers partenaires fédéraux, nous avons également organisé une série d'annonces et d'activités visant à faire connaître les investissements qu'a faits le gouvernement du Canada à l'échelle locale. Service Canada a également contribué à la mise en œuvre du plan *Avantage Canada*, une stratégie nationale à long terme visant à faire du Canada un véritable chef de file dans le domaine économique par l'allégement du fardeau administratif et réglementaire. Dans cette optique, l'organisation a entre autres créé Relevé d'emploi sur le Web (RE Web), qui permet aux entreprises canadiennes de soumettre les données relatives à l'emploi par Internet, ce qui simplifie grandement leur tâche.

Notre collaboration avec le Comité consultatif du secteur bénévole et communautaire nous aura permis de regrouper les services que nous offrons aux citoyens ayant les mêmes besoins, de rationaliser notre mode de fonctionnement et de créer le Bureau du conseiller en équité. Le Groupe d'experts indépendant sur les programmes de subventions et de contributions a d'ailleurs salué nos pratiques, qu'il a qualifiées d'exemplaires.

Le Groupe d'experts indépendant sur les programmes de subventions et de contributions a cité en exemple les efforts déployés par Service Canada pour rationaliser et améliorer ses programmes de subventions et de contributions.

Mon dossier Service Canada, ou l'art de simplifier les démarches

Service Canada a demandé aux Canadiens ce qui les aiderait dans leurs démarches. Leur réponse? Pouvoir fournir leurs renseignements personnels une seule fois et faire en sorte que ces mêmes renseignements puissent ensuite être réutilisés pour les autres programmes du gouvernement du Canada. Pour répondre à leurs besoins, l'organisation a créé un outil intégré unique, dans lequel les citoyens inscrivent tous leurs renseignements et dont ils peuvent ensuite se servir pour demander des prestations ou se prévaloir des services du gouvernement du Canada : Mon dossier Service Canada. Il ne s'agissait pas d'une mince tâche, puisque bien souvent, chaque programme ou service a sa propre base de données ou son propre système. Grâce à cet outil offert sur le site de Service Canada, les Canadiens ont maintenant accès en toute sécurité à leurs renseignements relatifs à l'assurance-emploi ou au Régime de pensions du Canada et ils peuvent les mettre à jour.

Un peu d'aide pour la saison froide

C'était à la mi-décembre. Un jeune homme est entré dans le Centre Service Canada de Sept-Îles (Québec) pour y chercher de l'aide. Il logeait dans une camionnette, sans chauffage, et n'avait pas mangé depuis plusieurs jours.

L'homme ne croyait pas avoir droit aux prestations d'assurance-emploi. Heureusement, son dossier indiquait le contraire. Aussitôt, l'agente de service aux citoyens a rempli pour lui une demande urgente. Les employés du Centre lui ont remis un sac contenant une petite collation avant de le diriger vers une clinique de santé; ils ont ensuite communiqué avec une banque alimentaire de la région pour lui trouver de quoi manger.

La semaine suivante, le jeune homme est retourné au Centre pour remercier les employés et leur dire que, grâce à la nourriture et aux vêtements qu'on lui avait trouvés, il passait un bien plus beau temps des Fêtes.

Chapitre 4

Des résultats et des rapports pour en rendre compte

Objectif : Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

Notre organisation s'est engagée à démontrer qu'elle est responsable, efficace et efficiente, et que ses activités sont réalisées sous le signe de la transparence. Elle fait donc régulièrement état des progrès réalisés et renforce les mesures prises pour rendre compte de son rendement.

Nous rendons compte de nos activités aux Canadiens

Notre rapport annuel et notre fiche de rendement (annexe 3) nous permettent d'informer les Canadiens des mesures que nous avons prises pour mieux les servir. La fiche de rendement fait le bilan de trois années de résultats à la lumière de nos 8 normes de service.

Nous présentons des rapports au Parlement

Chaque année, Service Canada présente deux rapports au Parlement : le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. En 2007-2008, pour améliorer la façon dont nous rendons compte de nos activités aux Canadiens et au Parlement, nous avons également élaboré la Stratégie de publication des rapports de vérification, qui prévoit que les vérifications internes doivent être rendues publiques de trois à quatre mois après leur approbation par le Comité de vérification et d'évaluation, et qu'elles doivent ensuite être affichées sur notre site Web.

Nous poursuivons sur notre lancée

Nous produisons des rapports mensuels et trimestriels pour nos cadres supérieurs, qui disposent ainsi des outils requis pour offrir aux Canadiens les services dont ils ont besoin. Nous assurons un suivi rigoureux de nos progrès à l'aide de notre fiche de rendement, et les problèmes cernés sont étudiés par le Conseil de gestion de Service Canada, ce qui nous permet de nous améliorer continuellement.

Pour assurer le renouvellement de la fonction publique, le gouvernement du Canada compte beaucoup sur la planification intégrée. Le processus amélioré adopté par notre organisation nous permet de mieux rendre compte de nos activités et de faire preuve de plus de transparence. En 2007-2008, nous avons utilisé les plans d'activités de chaque direction générale et région pour élaborer le *Plan d'activités intégré* et le *Plan intégré de ressources humaines* de Service Canada.

Le plan d'activités expose les priorités de l'exercice 2007-2008 ainsi que l'orientation stratégique de Service Canada. On y trouve également un modèle opérationnel, les principales initiatives qui seront réalisées au cours de l'exercice et un plan triennal. Service Canada permet à tous ses employés de s'informer des priorités, des objectifs et des initiatives qu'ils seront appelés à concrétiser en diffusant les plans d'activités intégrés et en les affichant sur son site intranet.

Nous sommes à l'écoute des Canadiens

Au cours de notre première année d'existence, nous avons créé le Bureau de la satisfaction des clients afin de connaître l'opinion des Canadiens au sujet de nos services. Le Bureau se penche en effet sur les tendances et les problèmes touchant le service à la clientèle, puis formule des recommandations visant l'amélioration des services. Les cadres supérieurs doivent par la suite s'assurer que ces recommandations sont bel et bien mises en œuvre. Nous sommes fiers de souligner que nous avons donné suite à toutes les recommandations faites par le Bureau de la satisfaction des clients au cours de l'exercice précédent.

En 2007-2008, le Bureau de la satisfaction des clients a reçu 217 suggestions, 333 éloges, 2 878 plaintes et 3 255 commentaires qui ont été acheminés à d'autres ministères, pour un total de 6 683. Le Bureau a répondu à 99,9 % des appels dans un délai de 24 heures (excluant les fins de semaine et les jours fériés) et donné suite à toutes les demandes de renseignements dans un délai de 7 jours ouvrables. Les commentaires des Canadiens nous aident à cerner les bons coups comme les moins bons et à apporter les améliorations nécessaires.

« Dernièrement, je suis allée au Centre Service Canada de Bridgewater (Nouvelle-Écosse) avec mon fils de 13 ans pour qu'il demande un numéro d'assurance sociale. Laissez-moi vous dire à quel point je garde un bon souvenir de cette visite. L'agent de service aux citoyens, Bill, s'est adressé directement à mon fils : il a pris le temps de répondre à ses questions et lui a expliqué pourquoi il est très utile d'avoir un numéro d'assurance sociale. Après avoir traité sa demande, Bill lui a tendu la main et l'a félicité, car il était maintenant détenteur d'un numéro d'assurance sociale du meilleur pays du monde. Mon fils n'oubliera jamais ce moment. Il raconte sa visite à plusieurs personnes et explique à son tour pourquoi il est important d'avoir un numéro d'assurance sociale. Bravo! »

– Commentaire envoyé au Bureau de la satisfaction des clients

Le Bureau de la satisfaction des clients a accusé réception de

99,9 %

des commentaires dans un délai de 24 heures, et y a répondu en 7 jours ouvrables

Chapitre 5

L'excellence du service élevée au rang de culture

Objectif : Instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

À Service Canada, nous savons que nos employés sont notre principal atout. C'est pour cette raison que nous les aidons à perfectionner leurs compétences et que nous leur décernons des prix pour souligner l'excellence des services offerts.

L'instauration et le maintien d'une culture de l'excellence

Service Canada ne vise rien de moins que l'excellence du service. Nous avons instauré une culture de l'excellence à l'interne, non seulement pour appuyer le perfectionnement du personnel, mais également pour renforcer l'engagement des employés et de l'ensemble de l'organisation à offrir des services axés sur le citoyen.

En 2007-2008, nous avons poussé plus loin l'excellence du service en prenant des mesures concrètes. Nous avons notamment :

- élaboré des cours sur l'excellence du service, lesquels sont offerts aux agents de service aux citoyens par le Collège Service Canada;
- offert le Programme d'accréditation en excellence du service aux agents de service aux citoyens;
- élaboré un plan de perfectionnement du personnel et une politique d'apprentissage;
- offert de la formation aux employés et aux gestionnaires nouvellement nommés et de la formation portant sur les nouveaux services offerts;
- mis en œuvre le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion.

Un récent sondage a permis de déterminer que

92 %

des employés de Service Canada font des résultats leur priorité

Empathie et compassion au Collège Service Canada

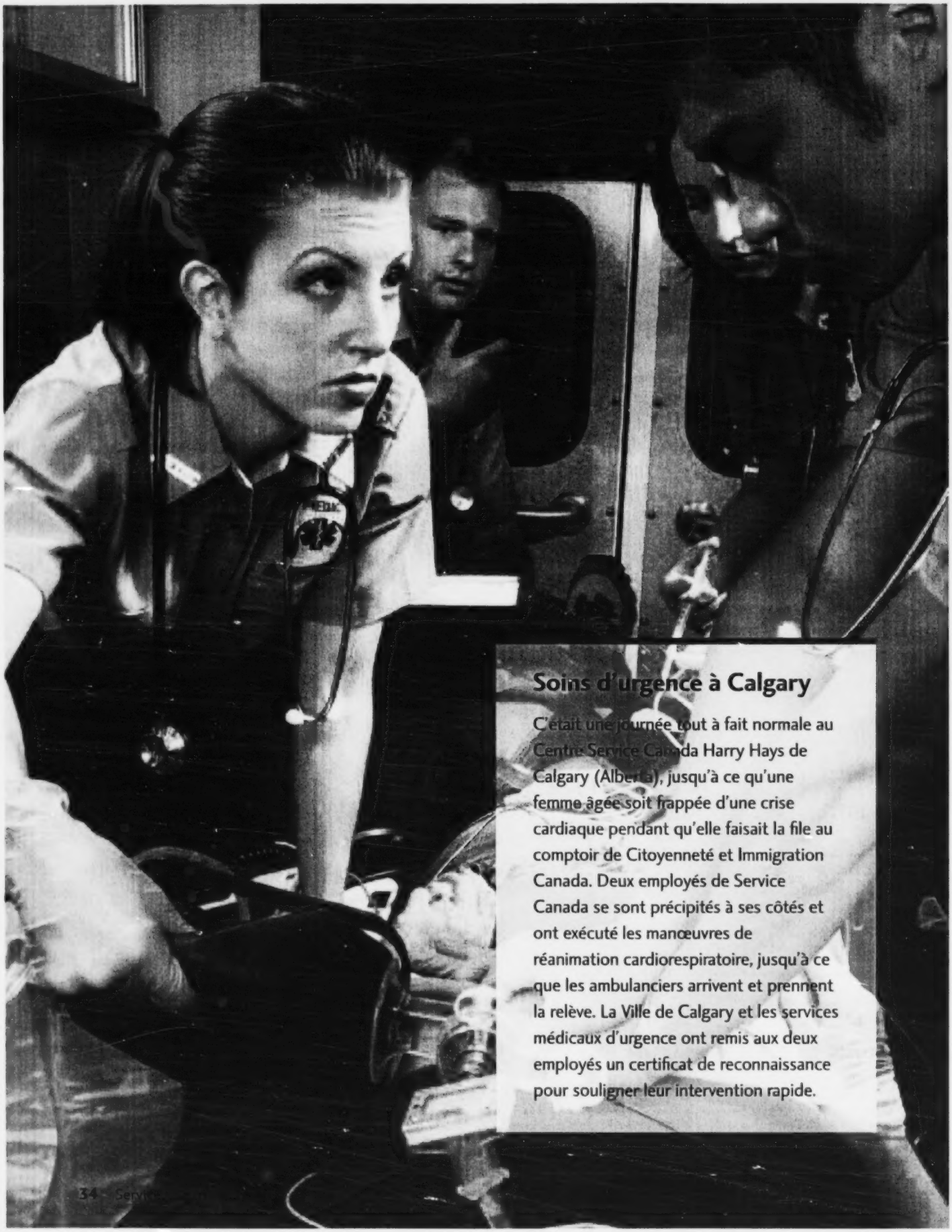
Les Autochtones qui ont vécu dans les pensionnats indiens en gardent de lourdes séquelles. Pour aider le personnel de l'organisation à aborder la situation, le Collège Service Canada a donné une formation de sensibilisation culturelle aux agents de service aux citoyens, au personnel des centres d'appels et aux agents de traitement qui ont participé à la mise en œuvre du Paiement d'expérience commune. Grâce à cette formation, conçue en collaboration avec Santé Canada, la Gendarmerie royale du Canada et la Fondation autochtone de guérison, pour ne nommer que ces trois organismes, les employés en ont appris davantage sur les pensionnats indiens, ce qui leur a permis de répondre aux citoyens autochtones avec toute l'empathie et la compassion nécessaires.

La formation de sensibilisation culturelle a été mise à l'essai à Calgary et à Montréal, où elle a été accueillie avec beaucoup d'enthousiasme. Voici d'ailleurs ce qu'en pense l'un des participants de Calgary : « C'était très intéressant. La présentation nous fait réfléchir, et on en sort la tête pleine d'idées ».

Nous avons créé le Collège Service Canada

Le Collège Service Canada est l'établissement d'enseignement de notre organisation. Son personnel a élaboré un ensemble de cours sur l'excellence du service, qui sont destinés aux employés qui traitent directement avec les citoyens, aux employés des services administratifs et aux gestionnaires. Parmi ces cours, on compte le Programme d'accréditation en excellence du service, qui a été instauré en 2006 et est offert à tous les employés de Service Canada, de même que le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion, qui a quant à lui été lancé en octobre 2007.

Le Collège Service Canada regroupe sous son aile tout ce qui touche l'apprentissage, la formation et le perfectionnement au sein de l'organisation. Dans son 15e rapport annuel, le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet a d'ailleurs salué les efforts du Collège, qu'il cite comme un modèle à suivre en matière de renouvellement organisationnel, et n'a que des bons mots pour l'organisation : « [Le Collège] s'est doté de cours de haute qualité et d'un programme d'études uniforme qui contribuent à parfaire les compétences du personnel de première ligne en gestion des relations avec les clients ».



Soins d'urgence à Calgary

C'était une journée tout à fait normale au Centre Service Canada Harry Hays de Calgary (Alberta), jusqu'à ce qu'une femme âgée soit frappée d'une crise cardiaque pendant qu'elle faisait la file au comptoir de Citoyenneté et Immigration Canada. Deux employés de Service Canada se sont précipités à ses côtés et ont exécuté les manœuvres de réanimation cardiorespiratoire, jusqu'à ce que les ambulanciers arrivent et prennent la relève. La Ville de Calgary et les services médicaux d'urgence ont remis aux deux employés un certificat de reconnaissance pour souligner leur intervention rapide.

Nous intégrons l'excellence du service à toutes nos activités

Tous les employés de Service Canada doivent produire un plan d'apprentissage personnel : il s'agit de l'une des initiatives de gestion du rendement de l'organisation. Le 31 mars 2008, plus de 90 % des employés avaient produit leur plan d'apprentissage personnel avec l'appui de leur superviseur. Tous les agents de service aux citoyens ont reçu la formation nécessaire pour offrir la gamme complète de programmes et de services de Service Canada. Les agents de service aux citoyens, les employés responsables du traitement des demandes et les gestionnaires ont également été formés afin de pouvoir répondre aux questions des citoyens dès le premier contact, permettant ainsi aux Canadiens d'avoir accès aux services à partir d'un même point.

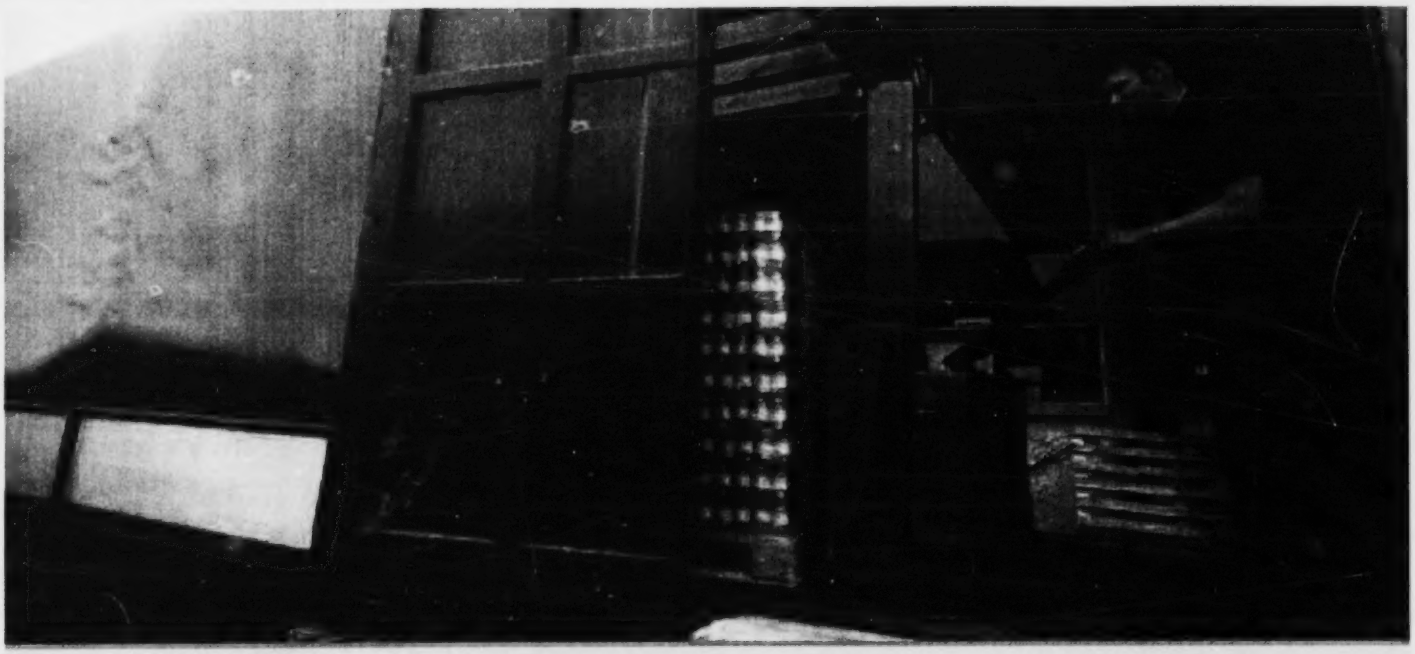
Service Canada poursuit également sa collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada afin que tous les employés admissibles puissent recevoir la formation au moment prévu. Pour assurer l'excellence du service, Service Canada a conçu et mis en œuvre le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion, qui est axé sur le perfectionnement des compétences en leadership des gestionnaires, dont la gestion du rendement, la réflexion stratégique et l'engagement en gestion. Pour que les employés se sentent partie prenante de l'organisation, Service Canada a également élaboré un cadre stratégique et créé un site intranet où ils peuvent trouver aisément tous les documents relatifs à la culture organisationnelle, les messages de la haute direction ainsi qu'un bulletin hebdomadaire.

Plus de 90 %

des employés de Service Canada ont un plan d'apprentissage personnel

« La sincérité dont j'ai été témoin de la part des employés du Collège Service Canada me rend très fière de travailler pour Service Canada. Les membres de notre organisation ont vraiment les intérêts des citoyens à cœur. C'est nous, les agents de service aux citoyens, qui représentons le gouvernement aux yeux des Canadiens, et les services que nous offrons leur sont utiles et répondent directement à leurs besoins. »

– Une diplômée du Programme d'accréditation en excellence du service



Des stocks à reconstituer

C'était la catastrophe à Sudbury (Ontario) : 30 tonnes de denrées non périssables venaient en effet d'être détruites dans l'incendie qui s'était déclaré dans l'entrepôt de la banque alimentaire. Sans faire ni une ni deux, les employés du Centre Service Canada de l'endroit ont rapidement offert leur aide. Tous les secteurs de l'organisation – de l'équipe de l'assurance aux services organisationnels, en passant par la Direction des communications et des services ministériels, le secteur de l'intégrité et le centre d'appels – ont donné temps et argent, en plus de faire des dons de nourriture. En tout, les employés du Centre ont fourni 20 caisses de denrées à la banque alimentaire et, grâce à leurs dons et au tirage qu'ils ont organisé, ils ont pu remettre 450 $ à l'organisme.

Nous récompensons l'excellence du service

Dans le cadre du Programme de fierté et de reconnaissance, nous décernons chaque année les Prix d'excellence de Service Canada aux employés qui ont contribué, par leur travail remarquable, à réaliser la mission et la vision de l'organisation et qui en ont incarné les valeurs.

Les résultats du Sondage sur la culture de Service Canada indiquent que notre organisation est sur la bonne voie en ce qui a trait à l'instauration de la culture de l'excellence du service. Au total, 92 % des 10 800 employés qui ont participé au sondage ont indiqué qu'ils faisaient des résultats leur priorité au quotidien.

Regard sur l'avenir

En trois ans, Service Canada a su améliorer grandement les services offerts aux Canadiens en les personnalisant et en facilitant l'accès à ceux-ci. Les Canadiens peuvent ainsi trouver facilement les renseignements requis et obtenir rapidement réponse à leurs questions sur les prestations et les services du gouvernement du Canada, quel que soit le mode choisi : par Internet, par téléphone ou en personne.

Nous poursuivrons les efforts entrepris pour simplifier le fonctionnement de nos centres d'appels, informatiser de nouveaux services et améliorer la convivialité des services offerts en ligne. Nous avons renforcé nos partenariats ainsi que les mesures nécessaires pour répondre aux besoins des différents groupes de citoyens.

Mais il reste encore beaucoup à faire. Nous prévoyons améliorer les services les plus en demande et élargir la portée des projets pilotes et des nouvelles méthodes adoptées. Nous souhaitons aussi renforcer le réseau établi avec nos partenaires afin d'améliorer les services offerts. Et enfin, nous continuerons de former nos employés et d'appuyer leur perfectionnement professionnel, car il ne fait aucun doute pour nous que les Canadiens ont droit à des services d'excellente qualité.

Nous prendrons les mesures nécessaires pour atteindre ces objectifs au cours de l'exercice 2008-2009 et nous rendrons compte des résultats obtenus.

Pour alléger le fardeau des patients en phase terminale

Suzanne, mère de trois enfants, a choisi de retourner dans les Maritimes lorsqu'elle a appris qu'elle était atteinte d'un cancer en phase terminale. Elle voulait bien sûr se rapprocher de sa famille, mais elle s'inquiétait également des difficultés financières liées à son état de santé. Une fois revenue dans sa région, Suzanne a tiré un grand réconfort du soutien de sa famille, mais sa situation financière lui causait toujours de grands soucis.

Suivant les conseils de la travailleuse sociale responsable de son dossier à la clinique oncologique, Suzanne a accepté de participer au projet pilote de Service Canada concernant le nouveau processus simplifié de demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, offert aux personnes atteintes d'une maladie incurable. En moins de 30 minutes, elle avait rempli le formulaire de demande, et elle a pu profiter de la visite de l'oncologue pour faire remplir le rapport médical. Deux heures plus tard, la clinique envoyait la demande dûment remplie au centre de traitement de Service Canada, qui l'approuvait le jour même.

Voici ce que nous a écrit le père de Suzanne à propos du nouveau processus : « Le gouvernement a enfin trouvé le moyen de faciliter la vie des citoyens. Je connais bien l'ancien formulaire : quel cauchemar! Les améliorations de ce genre aident vraiment les personnes malades. Merci! ».

Annexe 1

Portrait financier de Service Canada – Exercice 2007-2008*

(en millions de dollars)

	PRÉVU	AUTORISÉ	RÉEL
Postes budgétaires			
Coûts de fonctionnement (crédit 1)[1]	2 384,0	2 424,0	2 413,1
Coûts de prestation des services :			
• Compte d'assurance-emploi	1 162,0	1 100,8	1 095,3
• Régime de pensions du Canada	191,6	204,5	202,4
• Autres ministères	0,0	5,0	3,0
Sous-total – Coûts de prestation	1 353,6	1 310,3	1 300,7
Coûts de fonctionnement bruts[2] (coûts de fonctionnement + coûts de prestation)	3 737,6	3 734,3	3 713,8
Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)[3]			
Subventions et contributions votées (crédit 5)	**663,3**	**726,3**	**624,5**
Paiements de transfert législatifs :			
• Sécurité de la vieillesse	24 093,0	24 029,8	24 029,8
• Supplément de revenu garanti	7 413,0	7 406,7	7 406,7
• Allocation	553,0	518,2	518,2
• Prestation pour les coûts de l'énergie	0,0	0,1	0,1
Sous-total – Paiements législatifs (a)	32 059,0	31 954,8	31 954,8
Prestations du Régime de pensions du Canada (b)	27 478,9	27 536,9	27 536,9
Prestations d'assurance-emploi			
• Partie I	12 641,0	12 260,0	12 197,2
• Partie II	2 053,1	2 062,1	2 051,0
Sous-total – Prestations d'assurance-emploi (c)	14 694,1	14 322,1	14 248,2
Total – Paiements de transfert législatifs (a + b + c)	74 232,0	73 813,8	73 739,9
Total – Pour le compte de RHDSC[4]	**74 895,3**	**74 540,1**	**74 364,4**
Grand total	**78 632,9**	**78 274,4**	**78 078,2**

1. Ce montant comprend toutes les sommes versées pour le Paiement d'expérience commune aux anciens élèves des pensionnats indiens (dépenses prévues de 1,9 milliard de dollars, dépenses autorisées et réelles de 1,8174 milliards de dollars).
2. Ce montant comprend les postes législatifs des régimes d'avantages sociaux des employés, les sommes issues de la vente des biens excédentaires de l'État et le remboursement des montants portés aux revenus de l'exercice précédent.
3. La stratégie financière de Service Canada prévoit que les paiements de transfert législatifs, dont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse ainsi que les subventions et les contributions votées, qui sont liés à la prestation de programmes déterminés, sont alloués annuellement par RHDSC.
4. Ces sommes profitent directement aux Canadiens ou aux organismes et sont engagées pour le compte de RHDSC.

* Ce portrait financier de Service Canada est extrait du *Rapport ministériel sur le rendement* de RHDSC pour l'exercice financier 2007-2008.

Annexe 2

Liste des services offerts par Service Canada

Pour en savoir plus sur les services offerts en ce moment par Service Canada, consultez notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca, ou composez le 1 800 O-Canada. Vous trouverez ci-dessous la liste des services offerts par Service Canada et de ceux à propos desquels l'organisation fournit des renseignements pour le compte de ses partenaires.

Services destinés à l'ensemble de la population canadienne

- Accès rapide au NAS
- Fonction intégrée d'avis de décès (Ontario, Colombie-Britannique et Alberta)
- Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental
- Mesures d'intervention en cas d'urgence
- Mon dossier Service Canada
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance
- Programme de remise écoAUTO (depuis octobre 2007)
- Projet pilote d'accès aux services de l'Agence du revenu du Canada
- Services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport

Services destinés aux personnes handicapées

- Ententes sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées
- Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
- Prêt d'études canadien – Disposition applicable aux étudiants ayant une invalidité permanente
- Subvention canadienne d'accès pour étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne visant les mesures d'adaptation pour les étudiants ayant une incapacité permanente

Services destinés aux familles

- Prestation universelle pour la garde d'enfants – Promotion
- Prestations de compassion de l'assurance-emploi
- Prestations de maternité de l'assurance-emploi
- Prestations de survivant du Régime de pensions du Canada
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Programme canadien pour l'épargne-études – Promotion
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (Ontario et Colombie-Britannique depuis mai 2007)

Services destinés aux aînés

- Allocation de la Sécurité de la vieillesse
- Allocation au survivant de la Sécurité de la vieillesse
- Pension de retraite du Régime de pensions du Canada
- Pension de la Sécurité de la vieillesse
- Prestation de décès du Régime de pensions du Canada
- Prestations de retraite versées dans le cadre d'accords internationaux (Régime de pensions du Canada, Sécurité de la vieillesse, prestations d'autres pays)
- Prestations de survivant du Régime de pensions du Canada
- Supplément de revenu garanti de la Sécurité de la vieillesse

Services destinés aux Autochtones

- Paiement d'expérience commune (depuis septembre 2008)

Services destinés aux travailleurs et aux employeurs

- Campagne de recrutement des Forces canadiennes
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada
- Campagne de recrutement de personnel civil du ministère de la Défense nationale (depuis octobre 2007)
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Information sur le marché du travail
- Initiative Formation parrainée par l'employeur
- Partenariats pour la création d'emplois
- Partenariats sur le marché du travail
- Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Prestations de pêcheur de l'assurance-emploi
- Prestations régulières de l'assurance-emploi
- Programme d'avis d'embauchage de l'assurance-emploi
- Projets pilotes de Citoyenneté et Immigration Canada au Québec
- Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)
- Service canadien de développement des compétences en agriculture
- Services d'aide à l'emploi
- Services du Guichet emplois :
  - Affichage d'offres d'emploi
  - Alerte-Emploi
  - Concepteur de CV
  - Navigation carrière
  - Recherche d'emploi et jumelage
- Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces (depuis mai 2007)
- Subvention incitative aux apprentis

Services destinés aux nouveaux arrivants au Canada

- Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (depuis mai 2007)
- Carte de résident permanent
- Programme des travailleurs étrangers
- Services d'aide à l'emploi
- Visa de résident temporaire

Services destinés aux communautés minoritaires de langue officielle

- Fonds d'habilitation

Services destinés aux jeunes

- Emplois d'été Canada
- Prestations d'enfant de cotisant invalide (18 à 25 ans) du Régime de pensions du Canada
- Prestations d'orphelin (18 à 25 ans) du Régime de pensions du Canada
- Programme canadien de prêts aux étudiants – Promotion
- Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral
- Sensibilisation jeunesse
- Stratégie emploi jeunesse – Connexion compétences
- Stratégie emploi jeunesse – Objectif carrière

Annexe 3

Protocole de service de Service Canada

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca/fra/ausujet/charte/index.shtml.

Le Protocole se résume ainsi :

Notre engagement

Nous vous aidons en simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyens pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous offrons un service personnalisé. Nous allons :

- vous renseigner et vous expliquer ce que vous devez faire;
- vous aider tout en respectant vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
- vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
- reconnaître nos erreurs et prendre les mesures qui s'imposent.

Notre garantie

Vous aurez droit à :

- un service juste et impartial;
- une explication claire de nos décisions;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

Annexe 4

Fiche de rendement de Service Canada pour 2007-2008

Normes de service et mesures de rendement connexes	Évaluation 2007-2008	Fin de l'exercice 2007-2008		Fin de l'exercice 2006-2007		Fin de l'exercice 2005-2006	
		Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat
Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez							
Pourcentage de Canadiens ayant accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile	↑↑	90 %	95,4 %	90 %	95,1 %	85 %	93 %
Nombre de points de services	↑↑	605	620	516	587	420	416
Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir							
Service téléphonique :							
Pourcentage d'appels non généraux auxquels a répondu un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCPE ou de l'AE dans un délai de 180 secondes	↓	95 %	58,5 %	95 %	58,5 %	95 %	70,8 %
Pourcentage d'appels généraux auxquels a répondu un agent de la ligne 1 800 O-Canada dans un délai de 18 secondes	↑↑	85 %	88 %	85 %	85 %	85 %	69 %
Nombre de Centres Service Canada dont les heures d'ouverture ont été prolongées	↑↑	60	62	60	53	40	44
Renseignements et services transactionnels disponibles en tout temps sur Internet	↑↑	98 %	99,3 %	98 %	99,3 %	98 %	98 %
Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix – français ou anglais							
Nombre de points de services destinés aux communautés minoritaires de langue officielle	—	—	37	17	33	14	14
Nombre de plaintes liées aux langues officielles (parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*)	—	—	32	—	23	—	11*
Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux communautés multilingues							
Nombre de fiches de renseignements et de publications en langues autres que le français et l'anglais	↑	4 (nouveau)	4	7	7	s. o.	s. o.
Nombre de langues et de dialectes autochtones dans lesquels nous offrons des services	—	—	8	8	7	s. o.	s. o.
Nombre de langues étrangères dans lesquelles nous offrons des services	—	—	12	12	12	s. o.	s. o.
Nos services sont accessibles aux personnes handicapées							
Nombre de Centres Service Canada offrant un accès amélioré	—	—	85	—	35	s. o.	s. o.
Nombre de formulaires offerts en ligne en médias substituts	↑↑	10	11	10	11	5	0
Notre personnel compétent et serviable répond à vos besoins							
Pourcentage d'employés de première ligne participant au Programme d'accréditation en excellence du service	↑↑	30 %	41,2 %	30 %	26,4 %	s. o.	s. o.
Nombre d'employés inscrits au premier volet du Programme d'accréditation en excellence du service	—	—	1 637	—	1 163	s. o.	s. o.
Résultats du Sondage sur la satisfaction des clients (mai 2006)	—	—	s.o.	—	84 %	—	—

Normes de service et mesures de rendement connexes	Évaluation 2007-2008	Fin de l'exercice 2007-2008		Fin de l'exercice 2006-2007		Fin de l'exercice 2005-2006	
		Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat
Nous vous indiquerons la date à laquelle vous devriez savoir si vous êtes admissible à des services ou à des prestations et, si oui, la date du premier versement							
Prestation de services sans délai :							
Pourcentage d'avis envoyés dans les sept jours suivant la réception de la demande (AE, RPC et SV)	↓	80 %	65,8 %	80 %	65,6 %	80 %	63,2 %
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des avis de non-paiement envoyés au cours du premier mois suivant la détermination de l'admissibilité	↑↑	85 %	91,8 %	85 %	92,8 %	85 %	90,8 %
Pourcentage des prestations d'assurance-emploi versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la présentation de la demande	↑	80 %	80,3 %	80 %	79,7 %	80 %	80,9 %
Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées ou des avis de non-paiement envoyés au cours du premier mois suivant la détermination de l'admissibilité	↑↑	90 %	93,7 %	90 %	94,1 %	90 %	93,9 %
Pourcentage des numéros d'assurance sociale délivrés au moyen de processus accélérés (Accès rapide au NAS, service d'enregistrement des nouveau-nés en Ontario et en C.-B. et service de demande par téléphone au Nouveau-Brunswick).	↑↑	90 %	93 %	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Pourcentage des permis d'embarcation de plaisance délivrés en une seule visite	↑	90 %	89,8 %	90 %	80 % (estim.)	s. o.	s. o.
Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de nos services							
Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients auxquels on a donné suite dans les sept jours	↑↑	90 %	99,9 %	90 %	100 %	90 %	s. o.
Nombre total de commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients	—	—	6 683	—	1 994	—	508*
Éloges	—	—	333	—	306	—	70
Plaintes	—	—	2 878	—	730	—	230
Suggestions	—	—	217	—	179	—	52
Transfert à d'autres ministères	—	—	3 255	—	779	—	156

* Ce résultat n'a été établi qu'avec les données équivalant à une période d'environ six mois (depuis la création de Service Canada, en septembre 2005, jusqu'en mars 2006).

LÉGENDE :

↑↑	Résultats surpassant l'objectif	—	Sans objectif
↑	Résultats conformes à l'objectif	s. o.	Pas de résultats
·	Résultats inférieurs à l'objectif (5 % ou moins)		
↓	Résultats inférieurs à l'objectif		

DONNÉES QUANTITATIVES	Fin de l'exercice 2007-2008	Fin de l'exercice 2006-2007	Fin de l'exercice 2005-2006
Demandes traitées :			
Demandes d'assurance-emploi	2 643 091	2 702 444	2 806 368
Demandes du Régime de pensions du Canada	644 182	614 173	608 876
Demandes de la Sécurité de la vieillesse (excluant le renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti)	808 565	808 972	870 553
Demandes de passeport	267 112	67 260	29 369
Demandes de permis d'embarcation de plaisance	128 516	123 312	0
Demandes de numéro d'assurance sociale (tous les modes de prestation)	1 445 146	1 564 224	1 370 420
Demandes de Paiement d'expérience commune	90 301	—	—
Demandes du Programme de remise écoAUTO	84 519	—	—
Données ventilées par mode de prestation :			
Visites sur le site Web de Service Canada	26 620 460	22 364 438	5 430 558
Appels traités par les agents des centres d'appels (y compris les appels traités par le système de réponse vocale interactive)	51 146 636	53 266 713	58 574 498
Appels traités par des agents spécialistes des programmes	9 325 396	9 606 096	9 964 406
Appels généraux traités par les agents de la ligne 1 800 O-Canada	1 793 597	1 621 471	1 154 335
Visites dans un bureau de Service Canada :			
Citoyens ayant reçu les services d'un agent	8 253 490	8 235 322	630 495 (nouveaux services seulement)
Libre-service	967 009	1 040 350	281 921 (nouveaux services seulement)

Annexe 5

Dites-nous ce que vous en pensez!

Votre opinion et vos commentaires sur le *Rapport annuel* de Service Canada sont très importants pour nous. Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps de nous en faire part. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse rapportannuel@servicecanada.gc.ca ou remplir la fiche de commentaires ci-dessous et nous la faire parvenir à l'adresse suivante :

Service Canada
Direction générale des services d'intégrité
Phase IV, pièce 1D119
140, promenade du Portage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Si vous souhaitez obtenir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées.

Vos renseignements personnels demeureront confidentiels. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Dites-nous ce que vous pensez
du Rapport annuel 2007-2008 de Service Canada!

Prénom et nom _____

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Numéro de téléphone _____

Courriel _____

Commentaires (utilisez le verso de la fiche au besoin) _____

_____

_____

_____

_____

Commentaires